

SARL (Valenciennes), SA Lutin bleu (Olonne-sur-Mer), SARL JCO (Orléans) sont mises hors de cause au titre des articles L. 420-1 du code de commerce et 81 du traité CE.

Art. 4. – Le dossier de la présente affaire sera transmis aux tribunaux de commerce compétents, à l'appui de l'action introduite par le président du Conseil de la concurrence sur le fondement du III de l'article L. 442-6 du code de commerce.

Délibéré sur le rapport oral de Mmes Toulemont-Dakouré et Nouët, par M. Nasse, vice-président, président la séance, Mme Aubert, vice-présidente et M. Flichy, membre.

La secrétaire de séance,
MARIE-ANSELME LIENAF

Le vice-président,
PHILIPPE NASSE

Recommandation n° 2008-01 émise par la Commission des clauses abusives relative aux contrats de fourniture de voyages proposés sur internet

NOR : ECEC0807017

La Commission des clauses abusives,

Vu la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international ;

Vu la convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international ;

Vu le règlement européen (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 ;

Vu les articles 1369-1 à 1369-6 du code civil ;

Vu les dispositions du code de la consommation, et notamment les articles L. 121-16 à L. 121-20-4, L. 132-1 à L. 132-5 et L. 133-2 ainsi que les articles R. 121-1 à R. 121-2, R. 132-1 et R.132-2 ;

Vu les dispositions du code du tourisme, et notamment les articles L. 211-1 à L. 211-18 et R. 211-1 à R. 211-19 ;

Vu les articles 42 et suivants du nouveau code de procédure civile ;

Vu la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ;

Entendu les représentants des professionnels concernés ;

Considérant que le consommateur bénéficie de différentes offres de voyage par le biais d'internet ; que les sites concernés proposent soit la fourniture de forfaits touristiques, soit la fourniture des prestations isolées ;

Considérant que les conditions générales de vente proposées aux consommateurs par internet comportent des clauses communes à ces deux types d'offres et des clauses qui leurs sont spécifiques ;

Considérant que ces documents contractuels contiennent des clauses dont le caractère abusif au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation peut être relevé ;

I. – SUR LES CLAUSES COMMUNES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS DE VOYAGES

A. – Sur la formation du contrat

1. Considérant que plusieurs conditions générales de vente prévoient que les consommateurs sont engagés par leur commande, alors que les professionnels ont la possibilité de l'accepter ou de la refuser dans un délai excessif au regard des besoins du consommateur, que, dans cette mesure, ces clauses créent un déséquilibre au détriment du consommateur ;

B. – Sur la responsabilité du fournisseur de voyage par internet

2. Considérant que de nombreuses conditions générales de vente indiquent que les photographies, les illustrations et le descriptif des voyages ne peuvent engager la responsabilité du professionnel, que, s'agissant d'éléments de nature à déterminer le consentement du consommateur, ce type de clause crée un déséquilibre significatif à son détriment, en exonérant le professionnel de sa responsabilité à cet égard ;

3. Considérant que certains contrats présentent l'exploitant du site internet comme un simple mandataire du prestataire final, sans d'ailleurs préciser l'identité de son mandant, alors que les articles L. 211-17 du code du tourisme et L. 121-20-3 du code de la consommation ont prévu une responsabilité de plein droit de celui-ci, que de telles stipulations qui tendent à l'exonérer de sa propre responsabilité de fournisseur sur internet et/ou de fournisseurs de voyages à forfait sont abusives ;

C. – Sur les cas d'exonération de responsabilité

4. Considérant que certaines clauses énumèrent des cas d'exonération de responsabilité autres que ceux prévus aux articles L. 211-17 du code du tourisme et L. 121-20-3 du code de la consommation ; qu'elles tendent ainsi à limiter les possibilités d'indemnisation des consommateurs, ce qui leur confère un caractère abusif ;

5. Considérant que certaines clauses donnent à la force majeure une définition plus large que celle retenue par la jurisprudence ; qu'en ce qu'elles tendent à limiter la responsabilité de plein droit des professionnels, elles créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

6. Considérant que certains contrats de voyage proposés par internet comportent une clause laissant croire au consommateur qu'en cas d'annulation du voyage due à la force majeure, il devra, d'une part, payer des frais indéterminés, d'autre part, qu'il ne pourra bénéficier d'aucun remboursement, alors même que la force majeure est stipulée exonérer le professionnel de sa responsabilité ;

7. Considérant que certaines conditions générales mentionnent la faculté d'annulation sans frais pour le professionnel dans le cas de force majeure ou d'un risque pour la sécurité des voyageurs, sans prévoir la même faculté pour le consommateur dans des circonstances identiques ; qu'en l'absence de réciprocité, cette clause crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

D. – Sur l'exécution du contrat

8. Considérant que des sites de fournisseurs de voyage par internet précisent que le non-embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour, sans possibilité d'indemnisation pour le consommateur, quand bien même l'ensemble des prestations a été payé par celui-ci ; que cette clause crée un déséquilibre significatif dans le contrat, lorsque le consommateur néanmoins parvenu par ses propres moyens à la destination convenue souhaite bénéficier du reste des prestations ;

9. Considérant que la majorité des conditions générales des sites de voyage en ligne prévoit que le nom de l'aéroport d'arrivée ou de départ, quand une ville en contient plusieurs, est donné à titre indicatif et que, dans le cas d'un changement d'aéroport, les frais engendrés par celui-ci sont à la charge du consommateur ; que ces clauses, en ce qu'elles sont de nature à engendrer des frais supplémentaires et des difficultés matérielles pour le consommateur, créent un déséquilibre significatif dans le contrat au détriment du consommateur ;

10. Considérant que certaines clauses prévoient que « les compagnies aériennes se réservent le droit, en cas de faits indépendants de leur volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué » ; alors que les articles L. 211-17 du code du tourisme et L. 121-20-3 du code de la consommation prévoient une responsabilité de plein droit du voyageur, hors les cas de force majeure, fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat ou fait du consommateur ; que la modification du mode de transport peut avoir des conséquences importantes en termes de retard et de confort pour le consommateur, que ces clauses, en ce qu'elles empêchent l'indemnisation du préjudice subi par celui-ci, créent un déséquilibre significatif dans le contrat ;

11. Considérant que la quasi-totalité des professionnels prévoit, concernant les retards dans le cadre d'un transport aérien, que leur responsabilité ne peut pas être engagée ou que le consommateur sera indemnisé sur une base forfaitaire ne prenant pas en compte ses frais réels et uniquement si le retard est supérieur à 48 h ; que les conventions internationales de Varsovie et de Montréal indiquent que le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard, à moins de prouver que lui et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ; que le règlement européen (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 impose aux compagnies aériennes une prise en charge du consommateur dont le vol sera retardé ; que les articles L. 211-17 du code du tourisme et L. 121-20-3 du code de la consommation prévoient une responsabilité de plein droit du professionnel ; que, dans la mesure où les retards aériens peuvent avoir des conséquences importantes pour les consommateurs, les clauses limitant la responsabilité des professionnels au-delà des limites imposées aux compagnies aériennes par les conventions internationales créent un déséquilibre significatif dans le contrat ;

E. – Sur la compétence territoriale des tribunaux

12. Considérant que plusieurs clauses font attribution de compétence à des tribunaux territorialement déterminés ; que de telles clauses sont illicites, que, maintenues dans les contrats, ces clauses sont abusives ;

II. – SUR LES CLAUSES SPÉCIFIQUES AUX FORAITS TOURISTIQUES

A. – Sur les majorations de prix et les frais supplémentaires

13. Considérant que certaines clauses prévoient que le prix d'un forfait touristique pourra être majoré moins de 30 jours avant le départ, contrairement aux dispositions de l'article L. 211-13 du code du tourisme, qui impose des conditions strictes aux possibilités de modification du prix après la conclusion d'un contrat de forfait touristique et interdit une modification à la hausse dans les trente jours qui précèdent la date de départ prévue ; ces clauses sont illicites et, maintenues dans un contrat, elles sont abusives ;

14. Considérant que certaines clauses laissent des frais à la charge du consommateur qui entend résilier le contrat de forfait touristique après notification par le professionnel d'une augmentation significative du prix, lorsque la demande de résiliation intervient « moins de trente jours avant le départ » ; que ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur lorsque ce dernier, avisé du changement de prix par le professionnel, à l'extrême limite du délai légal en deçà duquel le prix ne peut plus faire l'objet d'une majoration, se trouve dans l'impossibilité de résilier le contrat dans le délai qui lui est contractuellement imparti pour le faire sans frais ;

B. – Sur les obligations du professionnel

15. Considérant que des conditions générales indiquent qu'il appartient au consommateur de se renseigner sur les formalités administratives et/ou sanitaires à accomplir pour le franchissement des frontières et que le professionnel ne sera tenu d'aucune obligation de remboursement en cas d'impossibilité d'un tel franchissement ; dans la mesure où ces clauses pourraient laisser croire que le professionnel n'est tenu d'aucune obligation d'information à cet égard, de telles clauses sont de nature à créer un déséquilibre entre les droits et obligations des parties ;

16. Considérant que certains contrats indiquent que le voyage à forfait ne sera pas cessible, alors que les articles L. 211-12 et R. 211-9 du code du tourisme prévoient la faculté pour le consommateur de céder son contrat sous certaines conditions ; que cette clause est abusive, en ce qu'elle prive le consommateur du droit qui lui est reconnu ;

C. – Sur l'exécution du contrat

17. Considérant qu'une clause d'un site internet de fourniture de voyage prévoit qu'en cas d'insuffisance de passagers au départ ou au retour d'une même ville, l'organisateur se réserve le droit de regrouper sur une même ville de départ et/ou de retour les passagers d'autres villes ; que les frais d'acheminement vers cette ville de regroupement sont laissés à la charge des participants ; cette clause, en ce qu'elle met à la charge du consommateur des frais supplémentaires consécutifs à une décision unilatérale de l'organisateur, crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

18. Considérant que certaines conditions générales de vente indiquent que les horaires des trajets peuvent conduire l'organisateur à écourter la première et la dernière journée ainsi qu'à annuler des repas prévus au programme et qu'aucun remboursement ne pourra avoir lieu ; que l'article R. 132-2 du code de la consommation interdit, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, la clause ayant pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du bien à livrer ou du service à rendre ; cette clause est illicite et, maintenue dans un contrat, elle est abusive ;

19. Considérant que certaines clauses prévoient que des activités ou des excursions pourront être annulées quand les circonstances l'imposent, dans le cas de séjours hors saisons ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint, sans que ces modifications puissent donner lieu à indemnité, alors que le voyageur est tenu à une responsabilité de plein droit et que les articles L. 211-16 et R. 211-13 du code du tourisme prévoient qu'en cas d'impossibilité d'exécution d'un élément essentiel du contrat, des prestations de remplacement doivent être proposées au consommateur et que les frais supplémentaires seront à la charge du professionnel ; ces clauses sont abusives, en ce qu'elles empêchent le consommateur de faire valoir ses droits en cas de préjudice lié à l'annulation d'éléments essentiels du contrat ou à l'impossibilité pour l'organisateur de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat ;

D. – Sur les annulations

20. Considérant que certains contrats donnent au professionnel la possibilité d'informer le consommateur de l'annulation du forfait touristique d'un week-end pour insuffisance de participants moins de 21 jours avant le départ ; alors que l'article R. 211-6 du code du

tourisme énonce que, quand le professionnel subordonne la réalisation du voyage à un nombre minimal de participants, le consommateur doit en être informé et l'annulation ne peut pas avoir lieu pendant les 21 jours précédant le départ ; cette clause est illicite et, maintenue dans un contrat, elle est abusive ;

E. – Sur les réclamations

21. Considérant que certaines clauses subordonnent la recevabilité de la réclamation du consommateur à la production d'une « attestation de prestation non fournie » ou à un formalisme excessif et incompatible avec la situation concrète du voyageur ; que de telles clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur, en ce qu'elles sont de nature à faire obstacle à l'exercice de son droit ;

Recommande que soient supprimées des contrats les clauses ayant pour objet de :

1. Permettre au professionnel d'accepter ou de refuser la commande dans un délai excessif ;

2. Rendre inopposables au professionnel les informations et documents publicitaires portés à la connaissance du consommateur, dès lors que leur contenu est de nature à déterminer son consentement ;

3. Présenter l'exploitant du site internet de manière telle qu'elle laisse croire aux consommateurs que sa responsabilité de fournisseur sur internet et/ou de fournisseur de voyages à forfait ne peut être engagée ;

4. Prévoir des conditions exonératoires à la responsabilité de plein droit du professionnel autre que la force majeure, le fait du consommateur ou le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ;

5. Ecarter la responsabilité du professionnel par le moyen d'une définition de la force majeure plus large qu'en droit commun ;

6. Laisser à la charge du consommateur les frais afférents à l'annulation du contrat due à la force majeure ;

7. Laisser au professionnel la faculté d'annuler le contrat sans frais pour des raisons de force majeure ou de sécurité, sans offrir la même possibilité au consommateur dans les mêmes circonstances ;

8. Prévoir que le non-embarquement à l'aller entraîne automatiquement l'annulation du reste des prestations, sans possibilité pour le consommateur d'en bénéficier, alors même qu'il serait sur le lieu de leur exécution ;

9. Faire assumer par le consommateur la prise en charge des conséquences d'un changement imprévu d'aéroport ;

10. Prévoir que le changement de mode de transport ne pourra pas donner lieu à indemnisation du préjudice subi par le consommateur ;

11. Limiter les indemnisations en deçà de ce que prévoient les conventions internationales applicables ;

12. Déroger aux règles légales relatives à la compétence des juridictions ;

13. Prévoir une possibilité de majoration du prix d'un forfait touristique pendant les trente jours qui précèdent la date du départ ;

14. Ne pas laisser au consommateur, dans le cas d'une augmentation significative du prix, un délai utile pour renoncer au contrat de voyage sans frais ;

15. Laisser croire au consommateur que le professionnel n'est tenu d'aucune obligation d'information quant aux formalités administratives et sanitaires nécessaires aux franchissements des frontières ;

16. Empêcher les cessions de contrat de forfait touristique quand bien même les conditions légales seraient remplies ;

17. Ne pas prendre en charge les frais inhérents à un changement de ville de regroupement en cas d'insuffisance de participants sur une ville de départ et/ou d'arrivée contractuellement proposée ;

18. Permettre au professionnel de limiter de manière unilatérale la portée de son engagement initial ;

19. Prévoir que des éléments essentiels du contrat pourront être annulés ou qu'une part prépondérante des services prévus pourra ne pas être fournie, pour des raisons non exonératoires de responsabilité au sens du code du tourisme, sans que le consommateur puisse exiger une indemnisation de son préjudice ;

20. Permettre au professionnel d'informer le consommateur de l'annulation sans frais d'un voyage pour insuffisance de participants dans un délai inférieur à 21 jours avant le départ ;

21. Faire obstacle au droit de réclamation du consommateur par un formalisme excessif ou inadapté.

Recommandation adoptée le 22 novembre 2007, sur le rapport de Mme Raphaëlle Petit-Macur